

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank untuk nasabahnya melakukan transaksi hanya melalui *smartphone* (Riswandi, Budi Agus, 2005:85). Menurut Bank Indonesia (BI), *mobile banking* merupakan transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat mobile bersifat pribadi dimana pada umumnya berupa ponsel atau *smartphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank. *Mobile banking* atau biasanya sering disebut atau dikenal masyarakat dengan singkatan *M-banking* merupakan suatu kegiatan transaksi perbankan online yang memudahkan pengguna *m-banking* hanya melalui ponsel atau *smarthphone*.

Dengan memiliki aplikasi *mobile banking* dapat memudahkan nasabah tanpa harus datang ke bank, cukup hanya menggunakan *handphone* nasabah hampir seluruh kebutuhan nasabah sudah ada di layanan *mobile banking*. Selain menghemat waktu dan biaya disini bank juga ikut berperan membantu nasabah menjadi manusia moderen yang pastinya tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan media elektronik.

Layanan *mobile banking* dapat memudahkan pengguna mulai dari mengecek saldo, transfer sesama bank atau beda bank, membayar tagihan(listrik, air, internet), dan lain sebagainya. Pengguna tidak perlu lagi datang dan antre ke

kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan *mobile banking* segalanya bisa dilakukan dan dengan sangat mudah. Hal itu akhirnya sekarang membuat masyarakat tertarik sehingga banyak yang mempunyai aplikasi *mobile banking* ini. Selain kepuasan nasabah yang semakin meningkat, bank juga ikut merasakan keuntungannya dan tidak lupa selalu meningkatkan layanan *mobile banking* menjadi lebih baik dan lebih menarik dari sebelumnya supaya nasabah tetap nyaman dan semakin banyak yang tertarik untuk memiliki *mobile banking*.

2.1.1 Fitur-Fitur Mobile Banking

Dikutip dalam buku Bijak Ber-*Electronic Banking* ada fitur atau layanan *Mobile banking* yang bisa digunakan dengan mudah oleh nasabahnya. Hal ini dapat diartikan bahwa *mobile banking* disini layaknya seperti layanan mesin ATM dalam versi simple yang praktis. Beberapa layanan fitur biasanya tiap masing-masing bank berbeda, tetapi kurang lebih banyak kesamaannya seperti sama- sama memiliki fitur transfer. Berikut beberapa contoh fitur yang umumnya ada di layanan *mobile banking* :

- a. Layanan pengecekan saldo.
- b. Layanan transfer antar bank atau beda bank.
- c. Layanan pembayaran tagihan seperti listrik, air, internet, dsb.
- d. Layanan pembayaran pajak.
- e. Layanan pembelian atau *top up* uang atau dompet digital seperti Dana, OVO, Gopay, Shoopepay, Link aja, dsb.

- f. Layanan pembayaran premi atau asuransi seperti BPJS dan bisa juga asuransi swasta lainnya.
- g. Layanan administrasi perbankan seperti penggantian pin ATM, pencetakan bukti transaksi dan layanan lainnya.

2.1.2 Kelebihan *Mobile Banking*

Menurut kutipan artikel *Lifepale* layanan yang telah diberikan oleh bank pastinya diciptakan selain untuk keuntungan bagi bank juga tujuan utamanya yaitu terciptanya kepuasan nasabahnya. Dengan kepuasan nasabahnya akan membuat nasabah tersebut tetap menjadi nasabah setia dan tidak berpindah ke bank lain. Berikut kelebihan yang dimiliki layanan mobile banking :

- a. Jangkauan koneksi yang luas dan mudah diakses dimanapun dan kapanpun membuat nasabah dapat mudah melakukan beberapa transaksi dalam satu waktu sekaligus.
- b. Selain menghemat waktu tidak perlu datang ke gerai bank langsung nasabah juga hemat biaya tidak perlu naik kendaraan dan biaya untuk transaksinya pun lebih murah dibanding internet *banking*.
- c. Beberapa fitur yang mudah dan sederhana membuat nasabah dan dapat dipahami untuk semua kalangan mulai dari kalangan pelajar maupun tua.
- d. Perlindungan akun yang aman dengan pemakaian pribadi dan itu juga dapat meminimalisir adanya penipuan.
- e. Hanya memanfaatkan smartphone yang dimiliki nasabah dapat menggunakan layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking* ini sehingga nasabah

tidak perlu repot mengantri dan itu artinya lebih efisien daripada datang ke gerai bank yang biasanya kebanyakan mengantri.

2.1.3 Kelemahan *Mobile Banking*

Menurut kutipan artikel *Lifepale* sebelumnya selain memiliki kelebihan dalam layanan *mobile banking*, pastinya juga memiliki kelemahan. Dilihat seperti perumpamaan saja kita yang hanya manusia ciptaan tuhan saja banyak yang tidak sempurna sedangkan *mobile banking* ini yang hanya ciptaan manusia juga tidak bisa menuntut untuk seluruhnya harus sempurna. Tetapi kelemahan di *mobile banking* ini juga tidak sepenuhnya menghambat transaksi keuangan bagi nasabah.

Berikut beberapa kelemahan layanan *mobile banking* :

- a. Rawannya resiko pencurian data dan fitur keamanan yang biasanya dimanfaatkan oleh hack untuk mengetahui sandi atau password nasabah misal smartphonennya hilang atau dicuri
- b. Dengan layanan yang canggih pastinya juga membutuhkan *smartphone* yang canggih juga
- c. Nasabah juga dituntut harus memiliki sinyal yang baik, apabila sinyal buruk maka akan berpengaruh terhadap transaksi keuangan nasabah yang biasanya mengisi ulang no rekening lalu bisa juga sering diperintah untuk memasukkan ulang *password mobile banking* ketika terlalu lama meninggalkan aplikasinya.

2.2 Perilaku Konsumtif

Perilaku konsumtif merupakan aktivitas pembelian yang tidak bertujuan untuk mencukupi kebutuhan, tetapi dengan tujuan untuk memenuhi keinginan dan tindakan ini dilakukan berkali-kali sehingga membuat berlebihan dalam menggunakan uang (Lestarina, 2017:146). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Perilaku berarti suatu kegiatan dari manusia itu sendiri. Sedangkan konsumtif berarti bersifat konsumsi atau berarti hanya memakai tidak menghasilkan sendiri. Konsumtif atau konsumsi juga berarti penggunaan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari berhubungan dengan selera, gaya hidup, dan identitas (Webber, 1992:199). Perilaku merupakan suatu tindakan apapun individu yang mengubah hubungan diri sendiri maupun lingkungannya. Perilaku bersifat bawaan yang dapat dipelajari dari lingkungan. Jadi perilaku konsumtif merupakan perilaku individu yang ingin memiliki serta sadar dalam mengkonsumsi atau membeli suatu barang hanya karena keinginan dan kesenangan dibanding kebutuhan psikologisnya sehingga hal itu dapat menimbulkan adanya sikap pemborosan.

Perilaku konsumtif sering terjadi di masyarakat yang memiliki sifat materialistik atau memiliki rasa untuk memiliki benda-benda yang notabennya sebenarnya tidak seberapa diperlukan tetapi tetap ingin memilikinya hanya untuk kesenangan semata. Perilaku konsumtif ini apabila semakin mengakar lama-lama akan menimbulkan gaya hidup ketergantungan sebagai gaya hidup konsumtif. Gaya hidup konsumtif disini juga perlu digaris bawahi yaitu harus sesuai dengan

kekuatan finansial yang memadai. Apabila tidak memadai biasanya beberapa orang memaksakan cara instan seperti korupsi. Pada akhirnya gaya hidup konsumtif selain menimbulkan dampak ekonomi, juga dampak sosial, psikologis sampai etika seseorang.

2.2.1 Ciri-ciri perilaku konsumtif

Ciri-ciri perilaku konsumtif umumnya diartikan memiliki sifat yang boros karena lebih mementingkan rasa keinginan dibanding kebutuhan pokoknya dan mengutamakan gengsi dengan memilih harga produk yang lebih mahal dibanding manfaat produk yang dibelinya. Berikut ciri-ciri perilaku konsumtif (Chris Sjahbuana, 2014) :

- a. Membeli produk selain hanya ingin menjaga kualitas diri sendiri juga untuk menarik perhatian orang lain.
- b. Rasa ingin mengikuti trend sehingga membeli produk hanya untuk bergengsi dan menjaga penampilan sendiri.
- c. Memiliki penilaian tersendiri bahwa dengan memiliki produk yang mahal akan menimbulkan rasa percaya diri sendiri.

2.2.2 Faktor-faktor konsumtif

Munculnya perilaku konsumtif menurut Menurut Sumartono (Adzkiya. 2018: 12) ada dua faktor sebagai berikut :

a. Faktor internal

Faktor internal disini berpengaruh pada perilaku konsumtif individu mulai dari proses belajar, harga diri, motivasi, kepribadian lalu observasi serta konsep diri.

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal disini berpengaruh pada perilaku konsumtif individu mulai dari kelas sosial, kebudayaan, kelompok-kelompok sosial serta yang paling dekat yaitu keluarga.

Berdasarkan uraian diatas menimbulkan adanya indikator- indikator perilaku mahasiswa sebagai berikut :

- 1) Membeli produk hanya karena penilaian status. Mahasiswa yang berani memiliki kemampuan daya beli tinggi akan membeli suatu produk hanya karena ingin mendapat penilaian keren dimata orang lain.
- 2) Membeli produk karena adanya promo maupun iming- iming hadiah. Individu biasanya memaksakanu untk membeli suatu produk karena adanya promo dan berpikir “lumayan lagi promo kapan lagi” sedangkan untuk iming- iming hadiah biasanya demi mendapatkan hadiah individu rela membeli produk tersebut walaupun tidak sebegitu penting baginya. Tetapi walaupun membeli produknya dengan promo atu hanya karena hadiah tersebut tetap membuat individu menjadi puas.
- 3) Membandingkan dengan membeli dua produk. Tujuan uatamanya yaitu

untuk menimbang mana yang lebih bagus dari kedua produk tersebut karena hanya untuk memenuhi rasa ingin ketahuannya. Dsb.

2.2.3 Dampak perilaku konsumtif

Menurut Hidayat (2015) dampak disini tidak selau memberikan dan berfokus pada dampak negatif tetapi ada pula dampak positif dari adanya perilaku konsumtif, berikut uraian mengenai dampak konsumtif :

a. Dampak positif

Dengan adanya perkembangan zaman kebutuhan manusia semkain banyak dan canggih. Dengan menggunakan tekhnologi dapat mempermudah masyarakat untuk membantu kegiatan sehari-harinya. Selain itu dengan pola hidup konsumtif juga dapat mengurangi adanya pengangguran.

b. Dampak negatif

Dengan mengkonsumsi atau menggunakan barang yang canggih membuat masyarakat memiliki sifat individualisme. Padahal pada dasarnya manusia adalah manusia sosial yang merupakan hidup berdampingan dan saling membutuhkan.

2.2.4 Cara Menghindari Perilaku Konsumtif

Menurut kutipan Diskominfo Pakpak Bharat (2018) Individu pun juga tidak mengundang selalu adanya konsumtif dan Berikut ini ada beberapa cara yang bisa dilakukan untuk mengubah perilaku konsumtif.

1. Menabung

Menabung merupakan salah satu cara yang ampuh untuk menghindari perilaku konsumtif. Dengan menabung akan memaksakan individu untuk menyimpan uangnya untuk kebutuhan mendadak lainnya dibanding kebutuhan yang hanya kasat mata untuk kepuasan sesaat saja.

2. Menghindari penggunaan kartu kredit

Kemudahan penggunaan kartu kredit membuat individu sering melakukan transaksi sehingga secara tidak sadar kadang membuat individu yang memiliki kartu kredit menjadi individu yang memiliki perilaku konsumtif.

3. Mulai berinvestasi

Berinvestasi bukan melulu dengan modal yang besar. Banyak platform yang menyediakan untuk individu yang ingin melakukan investasi. Untuk pemula dapat memulai investasi melalui reksadana karena reksadana resiko kegagalannya kecil dibanding lainnya.

4. Menyusun anggaran belanja

Dengan menyusun anggaran belanja akan membuat keuangan tertata dan terlihat jelas bahwa uang juga tidak sepenuhnya dibuat untuk barang yang memang diperlukan bukan kepuasan kasat mata saja. Contoh kecilnya seperti keuangan anak kos mahasiswa dengan mencatat

pengeluaran jajannya bulan awal sehingga tercatat dan terlihat jelas arah pengeluaran uang jajan tiap bulannya akan mengevaluasi bulan kedepannya supaya tidak jajan melebihi uang jajan bulan sebelumnya.

2.3 Kemudahan Penggunaan Mobile Banking

Menurut Ningrum (2020) Kemudahan Penggunaan merupakan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. Ada beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi antara lain yaitu teknologi informasi sangat mudah dipelajari, teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah ketika menggunakan teknologi informasi, dan teknologi informasi sangat mudah dioperasikan.

Pengertian kemudahan penggunaan *mobile banking* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan m-banking merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan *mobile banking* dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Terdapat beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi antara lain meliputi:

- a. Teknologi informasi sangat mudah dipelajari.
- b. Teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh

pengguna.

- c. Keterampilan pengguna akan

2.4 Hubungan Antara *Mobile Banking* dengan perilaku Konsumtif

Dari pembahasan sebelumnya tersimpulkan arti *Mobile banking* adalah salah satu jenis pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya agar dapat melakukan transaksi perbankan di mana saja dan kapan saja dimana nasabah sangat mengedepankan aspek kemudahan bertransaksi online. Kemudahan penggunaan *mobile banking* membuat pengguna berperilaku konsumtif dalam bertransaksi online karena mudah digunakan dimana pengguna tidak memerlukan usaha keras dalam menggunakannya. Dengan adanya kecanggihan *mobile banking* yang saat ini sedang tren saat pandemi sebelumnya membuat nasabah terbiasa menggunakannya. kemudahan *mobile banking* juga membuat nasabah dapat mempercepat proses transaksi pembayaran online.

Kemudahan penggunaan *mobile banking* yang dapat mempermudah mereka dalam konsumsi secara online, membuat individu menjadi individu yang berperilaku konsumtif. Sehingga *mobile banking* dapat disimpulkan sebagai suatu sistem dapat meningkatkan produktivitas bagi yang menggunakannya, maka *mobile banking* ini dapat memberi pengaruh terhadap perilaku konsumtif penggunanya. Pengaruh positifnya seperti memudahkan bertransaksi tanpa menuntut untuk tidak datang ke bank dan waktu yang efisien. Sedangkan pengaruh negatif salah satunya adalah membuat individu menjadi individu yang

berperilaku konsumtif. Disini terlihat teknologi cukup berperan dalam membentuk masyarakat kearah yang lebih konsumtif.

Mahasiswa sebagai anak muda tentu tidak ingin melewatkan kemajuan teknologi. Hal ini memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran atau pembelian tanpa dibatasi waktu. Menurut (Prakoso, 2013:57) dengan hasil penelitiannya menemukan hasil bahwa pemanfaatan teknologi menjadi faktor pendorong dalam terbentuknya perilaku konsumtif mahasiswa. Hanya dengan membuka *E-commerce* melalui handphone pribadi lalu memilih produk yang diinginkan. Selanjutnya untuk pembayaran dapat melalui mobile banking yang sangat mudah dan efisiensi waktu lalu Ketika pembayaran selesai hanya menunggu barang datang dikirim oleh kurir. Terlihat barang sampai pun pembeli tidak perlu mengambil, dan pembeli dapat melihat produk yang dibeli sampai cabang mana dari pihak jasa kirim.

Dengan kemudahan proses belanja melalui *E-commerce* membuat mahasiswa sering membeli tanpa memikirkan kepentingan lain atau keperluan lainnya yang lebih penting. Dilihat dari kebiasaan berbelanja online membuat mahasiswa tidak hemat. Padahal hal yang tidak asing lagi banyak mahasiswa perantauan yang lebih memilih kampus dari luar kotanya. Hal itu akan membuat mahasiswa tersebut jauh dari orang tuanya. Jauh dari orang tua, mahasiswa juga harus mengontrol kehidupannya dengan mandiri tanpa campur tangan orang tua kecuali uang saku bulanannya.

Mahasiswa yang tidak bisa mengontrol dirinya dalam kehidupannya akan menjadikannya menjadi mahasiswa yang berperilaku konsumtif. Perilaku konsumtif merupakan perilaku membeli atau menggunakan suatu barang dengan pertimbangan yang kurang masuk akal dan pembelian berdasarkan keinginan bukan kebutuhan. Perilaku konsumtif sering dialami secara tidak sadar oleh beberapa mahasiswa. Sebetulnya perilaku konsumtif muncul karena adanya keinginan berlebihan hanya untuk mencapai kepuasan beberapa mahasiswa tersebut dengan kepuasan semata tanpa dilihat kedepannya.